

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Manusia adalah makhluk sosial yang berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat dan lingkungan sekitarnya, baik lingkungan tempat tinggal maupun lingkungan kerja. Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting, bukan hanya dalam kehidupan secara umum tetapi juga dalam kehidupan organisasi. Komunikasi memiliki peran penting dalam keberlangsungan sebuah organisasi. Dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan tidak lepas dari komunikasi sesama rekan kerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja dan melalui komunikasi juga karyawan dapat bekerja sama satu sama lain. Komunikasi yang baik dan lancar dapat mendukung jalan dan keberhasilan suatu organisasi dan begitu sebaliknya, jika komunikasi tidak berjalan dengan lancar akan mengganggu kelancaran dan keberhasilan organisasi.

Komunikasi dalam organisasi memiliki kompleksitas yang tinggi, yaitu bagaimana menyampaikan informasi, menerima informasi dan mengambil keputusan menjadi tantangan dalam proses komunikasinya. Informasi tidak hanya mengalir dari atas ke bawah, tetapi juga sebaliknya dari bawah ke atas dan juga mengalir diantara sesama karyawan. Proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi

antara pimpinan dan bawahan, antara sesama bawahan, merupakan komunikasi internal perusahaan.

Bumiminang Hotel merupakan hotel bintang empat pertama di kota Padang. Berdiri kokoh dengan arsitektur bangunan Tradisional Minangkabau yang megah dan didesain dengan bentuk bangunan yang modern. Bumiminang hotel didirikan pada tanggal 19 Desember 1991, dengan nama PT. Hotel Bumiminang Padang Plaza. bekerjasama dengan Sedona Hotel's Internasional. Pada tanggal 08 Desember 1995 Bumiminang Hotel diresmikan oleh Presiden Soeharto dan Hasan Basri Durin gubernur Sumatera Barat pada saat itu dengan nama Hotel Sedona Bumiminang. Di hari yang sama Hotel Sedona Bumiminang juga dikukuhkan sebagai hotel bintang empat oleh Memparpostel RI Joob Ave Hingga pada akhir 1997 Hotel Bumiminang Padang Plaza mengakhiri kerjasama dengan Sedona Hotel's Internasional dan berganti nama menjadi Hotel Bumiminang sampai saat ini. Setelah menjalani operasional dengan manajemen sendiri, September 1998 Bumiminang Hotel dianugerahi sebagai hotel bisnis pertama di Padang dan merupakan hotel terbaik di Sumatera Barat.

Pada tanggal 25 April 2016 Bumiminang Hotel resmi bergabung dengan Louvre Hotels Group sebuah grup operator hotel yang berbasis di Prancis dan merupakan operator hotel terbesar ke dua di Eropa. Secara resmi Bumiminang Hotel berganti nama menjadi Kyriad Hotel Bumiminang. Dengan peralihan manajemen ini diharapkan manajemen yang baru dapat memberikan nuansa perbedaan yang signifikan dan lebih baik dari manajemen sebelumnya.

Bumiminang Hotel terletak dikawasan yang strategis, tepat dipusat kota, beralamat di Jl. Bundo Kanduang No. 20-28, Padang, Sumatera Barat. Bumiminang Hotel hanya dua menit berkendara dari kawasan wisata Pantai Padang. Hanya memakan waktu tempuh selama empat puluh menit dari Bandara Internasional Minangkabau. Dengan lokasi yang strategis dan pelayanan berstandar internasional serta fasilitas yang memadai Bumiminang Hotel menjadi pilihan bagi para wisatawan dan Pebisnis baik dari dalam maupun luar negeri saat berkunjung ke Padang. Bumiminang Hotel memiliki visi dan misi menjadi *trend setter* dan memberikan pelayanan berkualitas. Sebagai sebuah perusahaan yang bekerja secara baik, dan bertujuan memberikan pelayanan berkualitas bagi para pelanggan dan tamu hotel, Bumiminang Hotel menyadari komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam mencapai tujuan tersebut.

Pasca Gempa September 2009 Bumiminang Hotel membutuhkan waktu yang cukup lama untuk kembali beroperasi. Selama masa renovasi dan penyegaran suasana Bumiminang Hotel, banyak bermunculan hotel baru dan beberapa hotel yang rusak karena gempa beroperasi kembali dengan fasilitas yang lebih baik. Dengan predikat hotel yang sudah dikenal banyak orang, Bumiminang Hotel terus berbenah dan menjadi salah satu hotel yang berciri khas di Kota Padang. Bumiminang Hotel bertekad untuk kembali menjadi *trend setter* dan *icon* perhotelan di Sumatera Barat. Oleh karena itu, Bumiminang Hotel berupaya meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawannya.

Bumiminang Hotel menyadari arti pentingnya keberadaan komunikasi organisasi, karena komunikasi organisasi berperan dalam meningkatkan kinerja

karyawan. Oleh karena itu, Bumiminang Hotel selalu berupaya agar komunikasi organisasi di instansi ini selalu berjalan dengan baik dan lancar. Karena pembentukan komunikasi organisasi yang baik dipandang oleh Bumiminang Hotel sebagai upaya untuk memerikan kepuasan kerja terhadap karyawan dan dapat meningkatkan kinerja anggota organisasi. Terutama dalam melaksanakan tugas pokok yaitu memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan dan tamu yang hadir di Bumiminang Hotel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah : “Bagaimanakah komunikasi organisasi internal dalam meningkatkan semangat kerja karyawan Kyriad Hotel Bumiminang ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui komunikasi organisasi internal dalam meningkatkan semangat kerja karyawan Kyriad Hotel Bumiminang”

## **1.4 Manfaat penelitin**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan tentang komunikasi organisasi perhotelan.
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti yang berminat pada kajian yang sama dengan permasalahan yang berbeda.



#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Bumimiang Hotel, terutama digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna menentukan kebijakan mengenai komunikasi organisasi dan karyawan .

